

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 17.10.2024
Revizyon Tarihi (Revised) : 11.12.2024
Kabul Tarihi (Accepted) : 30.12.2024

TURED
JOTOĞ



Teknolojik Gelişmelerin Turist Rehberliği Mesleğine Yansımaları Üzerine Bir Değerlendirme

An Evaluation on the Reflections of Technological Developments on the Tourist Guiding Profession

Kübra GÜL

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Institute of Social Sciences, Turkey
E-Mail: gul.melkubra@icloud.com

Arş. Gör. Melisa ATEŞ

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Turkey
E-Mail: mates@aku.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Ali KABAKULAK

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Turkey
E-Mail: alikabakulak@aku.edu.tr

Prof. Dr. Elbeyi PELİT

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Turkey
E-Mail: elbeyipelit@aku.edu.tr

Öz

Amaç ve Önem: Bu araştırmanın amacı, turist rehberi ve teknoloji üzerine ele alınan değerlendirmelerin detaylı olarak irdelenmesidir. Teknoloji gerek turizm sektörü gerekse turist rehberliği mesleği açısından önem taşıyan bir konudur. Dolayısıyla bu çalışma, turist rehberi ve teknoloji üzerine ele alınan değerlendirmelerin taranmasıyla ve genel bir bakış açısı geliştirilmesi ile ilgili alanyazına ve mesleğin gelişimine katkı sağlaması bakımından önemlidir.

Yöntem: Teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleğine yansımalarını ele alan bu çalışma, literatür taraması tekniği ve araştırmacıların konu ile ilgili gözlem ve deneyimlerine dayanarak gerçekleştirilmiştir. Konu başlığında ve anahtar kelimeler kısmında “turist rehberi, teknoloji, robot rehber, sosyal medya, dijital” kelimeleri yer alan ulusal ve uluslararası 47 çalışma incelenmiştir. Bu kapsamda, turist rehberliği mesleği teknolojik gelişmeler açısından ele alınmıştır.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Gelişen teknoloji dünyasının turist rehberliği mesleğine yansımalarını ortaya koymayı amaçlayan bu çalışma, turist rehberleri ve teknoloji literatürüne katkı sağlaması açısından önemlidir.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberi, teknoloji, robotlaşma, dijital rehber.

Makale Türü: Araştırma makalesi



Abstract

Purpose and Importance: The purpose of this research is to examine in detail the evaluations on tourist guides and technology. Technology is an important issue for both the tourism sector and the tour guiding profession. Therefore, this study is important in terms of contributing to the relevant literature and the development of the profession by scanning the evaluations on tourist guides and technology and developing a general perspective.

Methodology: This study, which deals with the reflections of technological developments on the tourist guiding profession, was carried out based on the literature review technique and the researchers' observations and experiences on the subject. 47 national and international studies containing the words "tourist guide, technology, robot guide, social media, digital" in the subject title and keywords were examined. In this context, the tourist guiding profession is discussed in terms of technological developments.

Originality/Value: This study, which aims to reveal the reflections of the developing world of technology on the tourist guiding profession, is important in terms of contributing to the literature on tourist guides and technology.

Keywords: Tourist guide, technology, robotization, digital guide.

Paper Type: Literature review

Giriş

Günlük hayatta çok sık kullanılan teknoloji kelimesi, Türk Dil Kurumu (2024), tarafından "Bir sanayi dalı ile ilgili yapım yöntemlerini, kullanılan araç, gereç ve aletleri, bunların kullanım biçimlerini kapsayan uygulama bilgisi; uygulayım bilimi"; "İnsanın maddi çevresini denetlemek ve değiştirmek amacıyla geliştirdiği araç gereçlerle bunlara ilişkin bilgilerin tümü" şeklinde tanımlanmıştır. Tanımlardan ifade edildiği üzere, teknoloji aslında bilgi birikimi ve bu bilgiyi uygulayan bir bilimin adıdır (Karamustafa & Kılıçhan, 2024). Teknolojinin sözlük tanımları, pratik nitelikte olan, sanat veya zanaat olan, kökenleri mekanik veya bilimsel alanda olan, üretkenliği artırmak için kullanılan yöntemleri içeren ve insanların beslenmesi ve konforu için gerekli nesnelere sağlayan öğelere atıfta bulunmaktadır (Stipanuk, 1993). Mobil teknolojilerin ilerlemesiyle bunların kullanımı da genişlemiş, kullanımı genişledikçe de yeni mobil uygulamaların meydana çıkışı hızlanmaktadır. Kullanıcılar her yerden, günün her anı "bilgi"ye ulaşmak istemektedirler (Ercan Eralp, 2009).

21. yüzyılda teknolojiye yaşanan hızlı değişiklikler yaşamın her alanını etkilediği gibi turizm sektörünü de etkilemektedir (Gökdemir & Göç, 2021). Turizm hem müşteri ve çalışan arasında hem de hizmet sağlayıcıların kendi aralarında sürekli, yoğun bir etkileşim ve iletişimi içeren bir sektördür (Koc & Yazıcı Ayyıldız, 2021). Bundan dolayı, turizm sektörünün güncel gelişmeleri takip etmesi ve bu gelişmelere de uyum sağlaması gerekmektedir. Turizm sektöründe, müşterilere daha iyi hizmet sağlanması açısından teknolojik olanakların etkili bir şekilde kullanılması önemli bir husustur. Bu olanakların etkili ve doğru bir şekilde kullanılması turizm sektörünün içerisinde yer alan kişilere ve işletmelere faydalar sağlamaktadır (Dülgaroğlu, 2021). İletişim sistemlerinde ve sosyal medyada meydana gelen değişimler, mobil sistemler ve internetteki gelişmeler büyük ölçüde turizm sektörünü etkilemektedir. İnternet altyapısı ve web yazılımları ile birlikte, rezervasyon yapılması, fiyatların filtrelenebilmesi, bütçeye ve isteklere uygun tatil seçimini oldukça kolaylaştırmıştır. Mobil iletişimin ve mobil internetin gelişmesi de turizmin gelişmesinde olumlu etkiler meydana getirmiştir (Mutlu Öztürk, 2020).

Turistler de teknolojik gelişmeleri takip etme ve kullanma konusunda oldukça ilerlemişlerdir. Sadece tatillerinin gerçekleştiği aşamalarda değil, tatil karar verme süreci, tatil dönüşü geri bildirim sürecinde de teknolojiden ve iletişim kanallarından yararlanmaktadır (Çakmak & Demirkol, 2017). Ayrıca turistler, yeni yerler keşfederken, turistik destinasyonları gezerken de



teknolojik aletlerden faydalanmaktadırlar (Ercan Eralp, 2009). Seyahat acenteleri ise, bilgi edinmek ve rezervasyon yapmak için bilgisayarlı rezervasyon sistemlerini kullanmaktadır. Oteller bu teknolojileri ön büro, kat hizmetleri ve yiyecek-içecek departmanlarını entegre etmek için kullanmaktadır. Havayolları, program oluşturmadan uçuş planlama ve analizine kadar operasyonlarının neredeyse her alanında teknolojiden faydalanmaktadır (Poon, 1988). Hizmet sektöründe insan-insan arasındaki ilişkiler ön planda olduğundan, teknolojide yaşanan gelişmelerin izleri daha da fark edilir bir hal almıştır. Robot teknolojisi, yapay zekâ, yazılım alanında yaşanan gelişmeler sonucunda, dijital hemşire, robot resepsiyon görevlisi, robot öğretmen, robot eczacı, internet arkeolog, robot turist rehberi gibi terimler konuşulmaya başlanmıştır (Yıldız, 2018).

Günümüzde yaygın olarak kullanılan internet, sohbet etmek, oyun oynamak, araştırma yapmak gibi amaçlarla kullanılan bir araçtır (Cömert & Kayıran, 2010). Veri ve bilgi iletmeyi, almayı sağlayan internet; 1989 yılında icat edilmiş ve o günden itibaren devamlı bir gelişim göstermiştir (Milliyet Gazetesi, 2020). İnternet teknolojileri, 21.yüzyılda hayatın bütün alanlarında kendisini aktif bir şekilde hissettirmektedir. İnternetin gelişimiyle insanların ihtiyaç ve isteklerini karşılamak için kullandıkları bilgi, beceri, yöntem ve süreçlerin tamamı olarak adlandırılan teknoloji de gelişmiştir. Teknolojinin ilerlemesiyle birlikte, teknolojiye uygun cihazların da geliştirilmesi sağlanmıştır. Bu cihazlarla internetin kullanımı zaman geçtikçe yaygınlaşmış ve internet üzerinden bilgi paylaşımları da artmıştır (Demirezen, 2019). Bilgi sağlamak amacıyla sıklıkla kullanılan internetin gelişen teknolojiyle birlikte kullanım alanları da çoğalmıştır. Artan turizm bilgeliğinin arka planında dahi önemli rol oynayan teknoloji inovasyonu, insanlara daha rahat, akıllı, kişiselleştirilmiş seyahat hizmetleri sunmaktadır (Li vd., 2015). Öte taraftan, hızlı büyüyen endüstriler arasında yer alan turizm endüstrisiyle internet teknolojileri arasında hızlı bir etkileşim bulunmakta ve bu etkileşim daha da artmaktadır (Dinçer vd., 2019).

Gelişen teknolojiyle haberleşme ve sosyal medya kullanıcıları da artmış, gidilen yerlerin anında paylaşılması ve sosyal medyanın gündelik yaşamda çok sık kullanılması sebebiyle; turistler gidilecek destinasyonu paylaşılan fotoğraflardan, yorumlarda çok sık tekrar edilenlerden ya da en çok beğeni alınan yerlerden seçmeye başlamışlardır. Yine gidilen destinasyonlarda tahrip olmuş, orijinalini görmeyen mümkün olmadığı eserler, yapılar için ise turist rehberleri önceden klasör, resim gibi dosyalar taşıırken teknoloji ilerledikçe bunların yerini akıllı telefon ve tabletler almaya başlamıştır. Kapladığı hacim bakımından daha az yer kaplayan ve taşıma kolaylığı bulunan teknolojik aletler, gösterilecek unsuru renkli, canlı ve her açıdan turistlere göstererek turist rehberlerinin anlatımlarını zenginleştirmelerine ve turistlerin hafızalarında daha kalıcı yer edinmelerine katkı sağlamaktadır. Dahası headsetlerin (kafa kulaklığı) icadıyla turist rehberleri artık tur esnasında mikrofon taşımamakta, rehberlerin aktardığı bilgi tüm gruba aynı ses tonuyla aynı anda ulaşmaktadır. Bu durum turistlerin turdan memnun ayrılmasına katkı sağlamaktadır. Şüphesiz teknoloji kullanımının birçok avantajının yanı sıra dezavantajları da bulunmaktadır. Bunlar; taşınan teknolojik aletlerin şarj sürelerinin yetersiz olması, her yerde şarj edilememesi, icat edilmiş audio guidelar (sesli rehber) neticesinde turistlerin belirli alanlarda rehbersiz gezmek istemesi, robotlaşmanın hızla yaygınlaşması, audioguidelerin kaydedilmiş sesi turistlere aktarmasına ve karşısında anlatılan yerle ilgili soru sorulamamasına rağmen turist rehberlerine kıyasla daha az maliyetli olduğu için tercih edilmesi gibi sebeplerdir. Buradan hareketle, bu çalışmada, turist rehberi ve teknolojiyi ele alan ulusal ve uluslararası literatürde yapılmış çalışmalar incelenmiştir.



1. Turist Rehberliği ve Teknoloji

Turist rehberleri, ülkesinin kültür elçisi olarak, turistlere aktardığı kültürel değerlerin sorumluluğunu taşımakta, ülkenin tarihini ve kültürel değerlerini en iyi yorumlayan ve tanıtan kişilerdir (Demir & Demir, 2022). Turistlerle sürekli iletişim halinde olan ve turizmin ön saflarında hizmet veren turizm çalışanları turist rehberleridir (Çokal, 2019). Ülkenin imajının oluşmasında önemli rol oynayan turist rehberleri gelişen teknolojiyi yakından takip etmek durumundadır. Eser vd. (2019) seyahat acentelerinin ve rehberlerin, bir turu daha etkin yönetebilmek için teknolojiden uzak duramama sebeplerini; teknolojinin, günlük yaşamın yanı sıra işletme faaliyetlerini de önemli ölçüde etkilemesiyle ilişkilendirmişlerdir.

Turistik bir destinasyonu, bir rehber eşliğinde, tur programına bağlı olarak gezmek isteyen turistler olduğu gibi, seyahatlerini herhangi bir programa bağlı kalmadan bireysel olarak planlamak isteyen turistler de bulunmaktadır (Yıldız, 2018). Turist rehberi hizmeti satın almayan kişiler için sanal gerçeklik turları, turistik yerleri keşfetmek için ek bir araç olarak hizmet etme avantajının yanı sıra çok boyutlu düşünme, yaratıcılığı ön plana çıkarma, turda deneyimi artırma ve öğrenmeyi kolaylaştırma gibi faydalar sağlayabilir (Aboelmagd vd., 2022). Bir müzede, pek çok ziyaretçi sergiler hakkında bilgi edinmek için bir kitapçıkta arama yapmak zorundadır. Ancak bu arama yöntemi ziyaretçilere uğraştırıcı gelebilmekte ve bilgiler ziyaretçinin ilgi alanlarını karşılamakta yetersiz kalmaktadır (Han vd., 2010). Müzeler ve diğer turist yerler, turistleri bir ses cihazı veya benzeri bir şey kiralamak yerine akıllı telefonlarını kullanmaya teşvik etmesi giderek daha popüler hale gelmektedir. Bunun nedeni, müzelerde kullanmak üzere turistlerin kendi cihazlarını satın almaları gerekmediği için uygun maliyetli olmasıdır. Bu aynı zamanda turistler için faydalıdır, çünkü turistler başka bir cihazı çalıştırmayı öğrenmek yerine kendi akıllı telefonlarını nasıl kullanacaklarını bilmektedirler (Harpe & Sevenhuysen, 2020).

Turist rehberliği mesleğinde en çok kullanılan teknolojilerin sosyal medya ve mobil uygulamalar olduğu belirlenmiştir. Turistler ve turist rehberleri tarafından sıklıkla kullanılan sosyal medya araçları TripAdvisor ve Blog'lar iken, Facebook, Instagram ve Whatsapp turist rehberliği mesleğinde kullanılan diğer sosyal medya araçlarıdır. Bu anlamda özellikle TripAdvisor; gerek turistler gerekse turist rehberleri tarafından bilgi paylaşımı ve değerlendirme platformu haline gelmiştir (Ercan, 2022). Bunun yanı sıra, turist rehberleri ve turistler tur öncesinde, tur sırasında ve tur sonrasında da teknoloji kullanımından yararlanmaktadır. Turist rehberlerinin tur öncesinde, tur esnasında ve tur sonrasında teknolojik araçlara Tablo 1'de yer verilmiştir. Tablo 1 incelendiğinde, tur öncesinde turlarda kullanılan teknolojik araçların haritalar ve çoklu etkileşim sağlayan uygulamalar olduğu görülmektedir. Bireyler, seyahatlerine karar verme aşamasında sosyal medyayı aktif bir şekilde kullanmaktadırlar. TripAdvisor, bloglar gibi uygulamalar da seyahatlerine karar vermede etkili olmaktadır.



Tablo 1

Turlarda Kullanılan Teknolojik Araçlar

Tur öncesinde	Tur esnasında	Tur sonrasında
- Harita - Çoklu etkileşim sağlayan uygulamalar (Sosyal medya, TripAdvisor, bloglar vb.)	- Headset - GPS, navigasyon - Tablet, akıllı telefon, elektronik kitap vs. - Sosyal medya (TripAdvisor, bloglar vb.) - Müzelerde “katmanlı hologram uygulamaları” (3D animasyon ile gerçek görüntü) - “Toprak bilgi sistemleri” (3 boyutlu arazi topografik harita üzerinde projeksiyon görüntüsü) - “İnteraktif inceleme uygulamaları” (Eserlerle antik alanların yerleşime uygun hale getirilmesi) - “Kazı bilimi ve eşleme oyunu” (Dokunmatik masada eser bulma) - “Hayali asistan” (İnsan silüeti ile sanal karakterlerin ilişki kurması) - Audio guide - Artırılmış gerçeklik/ Sanal gerçeklik - Çoklu etkileşim sağlayan uygulamalar (Sosyal medya, TripAdvisor, bloglar vb.) - Bilgi araştırma siteleri - Çevrimiçi dokümanlar	- Travelblog - Sosyal medya (TripAdvisor, bloglar vb.)

Kaynak: Brown & Chalmers, 2003; Çakmak & Demirkol, 2017; Eser vd., 2019; Şalk & Köroğlu, 2020; Düzgün, 2022'den yararlanılarak yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Turist rehberleri de tur öncesinde tur programındaki noktalara gitmek, alternatif yollar kullanmak için haritalardan yardım alabilmektedir. Tur esnasında da birçok teknolojik araçlardan yararlanılmaktadır. Bunlar headset, navigasyon, sosyal medya, tablet, audio guide vb. sıralanabilmektedir. Tur sonrasında ise turistlerin ülke, turist rehberi, tur ile ilgili fikir ve önerilerini paylaştıkları uygulamalar kullanılmaktadır. Genellikle tur sonrasında kullanılan teknolojiler deneyim paylaşımı, düşünceleri paylaşma, işletme ve müşterilerle yakın ilişki kurma gibi amaçlarla kullanılmaktadır (Karamustafa & Kılıçhan, 2024). Bu uygulamalar sayesinde diğer insanlarda seyahatlerine karar verirken bu görüş ve önerilerden yararlanmaktadırlar.

2. Teknolojinin Turist Rehberliği Mesleğine Yansımaları

Bilgi, seyahat endüstrisindeki farklı üreticileri bir arada tutan önemli bir bağdır. Turizm üreticileri arasındaki bağlantılar mallarla değil, bilgi akışıyla sağlanmaktadır. Bu bilgi akışları sadece verilerle değil, aynı zamanda hizmet ve ödeme akışlarıyla da temsil edilmektedir (Brown & Chalmers, 2003). Bilgi ve iletişim teknolojileri (bilgisayar, laptop, akıllı cep telefonları vb.), gerek bilginin depolanması ve sınıflanması gerekse iletilmesinde kullanılmaktadır ve sunduğu bu fırsatlarla birlikte turizm endüstrisinde gerçekleştirilen faaliyetleri daha kolay bir hale getirmektedir (Özen, 2018). Mobil cihazlar, elektronik turist rehberleri olarak kullanımlarını özellikle çekici kılan, her yerde bulunabilirlik ve rahatlık gibi pek çok benzersiz özellik sunmaktadır. Konumlandırma, GPS gibi teknolojiler kullanılarak kullanıcılar konumlarına özgü bilgi ve hizmetleri alabilmekte ve bunlara erişebilmektedir (Kenteris & Gavalas, 2009).



Turist rehberliği, teknolojide yaşanan gelişmelerden etkilenen mesleklerden bir tanesi olmuştur. Audioguide, mobil rehber, robot turist rehberi gibi teknolojik rehberler günümüzde yerli ve yabancı turistlere yönelik hizmet vermektedir (Yıldız, 2018). Hızlı bir şekilde gelişen ve değişen teknolojik gelişmelere yönelik turist rehberlerinin nasıl bir davranış sergiledikleri önem kazanmaktadır. Çünkü hem turistlerin bilgi açısından kendini daha fazla geliştirme olanağına sahip olması, bilgiye ulaşmanın güçlüklerinin nispeten ortadan kalkma ve gelişen teknolojiye entegre olan rehber sayısının gün geçtikçe artması her rehber için önem arz etmektedir (Çakmak & Demirkol, 2017). Rehberlik bir insan faaliyetidir, kariyerin özü; rehberin kişisel tutumu, rehberin sunduğu deneyim ve yorum, sadece bilgi değildir. Dijital araçlar, insan etkileşimi yoluyla sunulan derin duygu ve kişisel iletişimin yerini kolay kolay almamaktadır. Aksine, dijitalleşme, yeni deneysel ve entelektüel yaklaşımlarla miras alanının yorumlanmasını geliştirmek için bir araçtır. Teknolojinin amacı, insanların dijital araçları kullanmasını sağlamaktır (Sotohy, 2020). Teknoloji günlük hayatın yanı sıra, işletme faaliyetlerini de büyük ölçüde etkilemektedir. Bundan dolayı, seyahat acentaları ve turist rehberleri bir turu daha aktif ve etkili bir şekilde yönetebilmek için teknolojiden uzak kalamamaktadır (Eser vd., 2018).

Cep telefonları, kullanıcının internet veya mobil cihazlar üzerinden yüklenen bir uygulamadan içeriğe erişmesine olanak tanıyarak turizmde önemli bir etkiye sahip olmuştur. Mevcut turist rehberi uygulamaları, kullanıcının gereksinimlerini karşılayarak uygulama kalitesini artırmak için en son teknolojileri kullanmaktadır (Alshattawi, 2013). Günümüzde turistler turizm bilgilerine istedikleri zaman, istedikleri yerden, herhangi bir medya aracılığıyla kişiselleştirilmiş erişim elde etmeyi beklemektedir. Teknolojinin ilerlemesiyle birlikte, mobil cihazlar bilgiye her zaman, her yerden erişimi kolaylaştırmıştır (Bandara vd., 2013). Mobil turizm son yirmi yılda ortaya çıkmaya başlayan bir terimdir. Mobil turizm, cihazın elektronik turist rehberi olarak kullanılmasını içermektedir (Alshattawi, 2013). Temel teknolojinin çoğu halihazırda mevcut olmasına rağmen tasarım, kullanılabilirlik, taşınabilirlik, işlevsellik ve uygulama açılarından hala zorluklar bulunmaktadır (Kenteris & Gavalas, 2009). Teknolojinin hem turizm deneyimini yok etmekle suçlandığı hem de aynı zamanda turizm deneyimini yarattığı, koruduğu, geliştirdiği ve odak noktası olarak hizmet ettiği ilginç bir yol vardır (Stipanuk, 1993).

Turizm, teknolojiden çabuk etkilenen ve çabucak yeni teknolojileri benimseyen bir endüstridir (Bahar vd., 2019). Turistler teknolojik gelişmeleri takip etme ve kullanma konusunda oldukça ilerlemişlerdir. Sadece tatillerinin gerçekleştiği aşamalarda değil, tatil karar verme süreci, tatil dönüşü geri bildirim sürecinde de teknolojiden ve iletişim kanallarından yararlanmaktadır (Çakmak & Demirkol, 2017). Teknoloji, turistlerin deneyimlerini yaşayabilecekleri korunaklı bir ortam yaratmak için kullanılmaktadır. Sağlanan koruma doğal unsurlardan (Fırtınalar ve yerel hastalıklar) olabileceği gibi insan eliyle yaratılan tehlikelerden korunmayı da içerebilir. Ayrıca teknoloji, turistlerin varlığı nedeniyle turizm destinasyonunun/çekiciliğinin kendisini olası hasar veya bozulmalardan korumak için de kullanılmaktadır (Stipanuk, 1993).

Günümüzde turizm endüstrisinin içerisinde yer alan turist rehberlerinin de teknolojiden yoğun bir şekilde faydalandıkları bilinmektedir. Müze ve ören yerlerinde uygulanan “headset” sistemi, navigasyon teknolojileri, akıllı telefonlar ve ulaşım sistemlerindeki gelişmeler bir yandan rehberleri mesleklerini sergileme konusunda etkilerken, diğer taraftan turistleri de tura olan katılımı ve alınan verim konusunda olumlu etkilediği düşünülmektedir (Çakmak & Demirkol, 2017). Turist rehberi veya tur programından bağımsız, anlık bir şekilde bir destinasyonu gezmek isteyen turistlerin geçmişte en büyük yol göstericileri, rehber el kitapları olmuştur. Günümüzde ise rehber el kitaplarının yerini mobil iletişim cihazlarında yer alan farklı GPS destekli harita ve konum uygulamalarının yanı sıra teknolojik rehber olarak adlandırılan guide player, sesli rehber



uygulamaları, interaktif multimedya tur rehberi, mobil rehber, guide port gibi teknolojik ve dijital ürünlerin aldığı söylemek mümkündür (Yıldız, 2018).

Turizm bölgelerinde sınırlı bilgi içeren alışılmış yöntemler (harita, risale vb.) yerine, iletişim teknolojileri kullanılarak bilgi, daha az sürede ve uygun maliyetlerle turistlere ulaştırılmaktadır (Özen, 2018). Çakmak & Demirkol (2017) çalışmasında, tur öncesi kullanılan teknolojilere dair yapılan değerlendirmelerin, turun durumunu ya da rehberin verimliliğini dolaylı yoldan etkileyen faktörler olduğu sonucuna ulaşmıştır. Turistler bilhassa internet teknolojisinden yararlanarak sadece ziyaret edecekleri destinasyonları ya da bölge kültürünü gözlemlemekle kalmayıp aynı zamanda rehberleri hakkında da bilgi sahibi olabilmektedirler. Bu bilgiler aracılığı ile tur başlamadan önce turistlerin bilgi anlamındaki durumlarını etkileyebilmekte, turist rehberlerinin uzmanlık alanı ile öznel ilginin bir araya geldiği noktalarda rehber ile sohbet etmeye hevesli turistlerin varlığının söz konusu olduğunu ortaya koymuştur. Turist rehberlerinin, tur esnasında tablet kullanımı sayesinde ayrıntılı görseller sunmalarının turistler üzerinde pozitif yönde izlenim bıraktığı belirtilmiştir. Müzede, sanal görüntü için katmanlı hologrom, arazi bilgi sistemi, etkileşimli inceleme uygulamaları, arkeolojik kazı ve eşleme oyunu uygulamalarının ziyaretlerde merak uyandırdığı ve ziyareti olumlu etkilediği belirlenmiştir (Eser vd., 2019). Brown & Chalmers (2003) çalışmasında; rehber kitaplardan farklı olarak elektronik tur rehberi sistemlerinin, ziyaretçinin mevcut konumu hakkında bilgi vermeye ve bir sonraki adımda nereye gitmek isteyebileceklerine dair öneriler sunmaya çalışmıştır. Ayrıca haritalama sistemlerinin turistlerin “gezinme” davranışını da daha fazla destekleyebileceğine; örneğin, önceden belirlenmiş bir rotayı desteklemek yerine bir turistin doğru yöne gidip gitmediğini bir bakışta gösterebileceğine vurgu yapmıştır.

Teknolojik gelişmelerin tur sürecinde kullanımının pozitif yönleri arasında ilk olarak güvenlik ve süre öğeleri çıkmaktadır. Güvenilir metotlar sayesinde daha kısa sürede ve uygun maliyete seyahat edip uzak mesafelerdeki kısa süreli turlara katılma fırsatı paket turların talebini artırmaktadır. Aynı zamanda headset, navigasyon gibi teknolojilerin sürekli kullanımı rehberin anlatımı sırasında verimliliği artırırken, rehberlerin birbirleriyle kurdukları sosyal ağlar çerçevesinde de turlar daha seri ve sorunsuz bir şekilde ilerlemektedir (Çakmak & Demirkol, 2017). Brown & Chalmers (2003) çalışmalarında, turistler için ziyaret sonrası iletişimin önemini vurgulayarak, turistlerin eve döndüklerinde ziyaretleri hakkında iletişim kurmalarını ve tartışmalarını sağladığını ifade etmişlerdir. Bunun için “travelblog” sistemi ile destek denemeleri yapmış, bu sistem turistlerin seyahatlerini anlatan web tabanlı seyahat günlükleri oluşturmalarına olanak tanımıştır. Tur bitiş turistler; aldıkları hizmet kapsamında tur ve rehberler ile ilgili sosyal medya, çoklu iletişim kanalları aracılığıyla deneyimlerini paylaşmakta ve bu durum rehberlerin prestiji açısından son derece önem arz etmektedir. Bazı rehberler, turistlerin iletişim adreslerini alarak bir başka gruplar ve rehberler ile tanışmasına imkân sunmaktadır, bunun amacı Türkiye’ye gelmeyi planlayan arkadaşları için doğrudan rehber ile arasında bir iletişim kanalı oluşturmaktır. Bu kanal ile turist rehberleri direkt grup halindeki turistler ile iletişim kurabilmekte ve özel turlar yapabilmektedirler (Çakmak & Demirkol, 2017). Turist rehberlerinin kullandıkları teknoloji çeşitlerine dair bulgulara göre, turist rehberliği mesleğinde en çok tercih edilen teknolojiler sosyal medya ve mobil uygulamalar olarak belirlenmiştir. TripAdvisor ve Bloglar turist rehberleri ve turistler tarafından sıklıkla kullanılan sosyal medya araçları iken, Facebook, Instagram ve WhatsApp turist rehberleri tarafından kullanılan diğer sosyal medya araçları arasında yer almaktadır (Ercan, 2022).

İnternet kullanımının yaygınlaşarak neredeyse hayatın her alanına girdiği günümüzde, bilgi alışverişinin fazla oluşu aynı zamanda ürünlerin oluşum sürecinden, satın alımına karar verilmesine kadar her süreci ilgilendirmekte ve etkilemektedir. Kişisel sayfalar olarak ortaya çıkan bloglar da bu noktada oldukça önemli bir paydaştır (Dinçer vd., 2019). İnternet aracılığıyla ziyaret edecekleri



turizm merkezine dair temel bilgileri öz uğraşı ile edinen gruplar; rehberlerden daha özgün bilgiler istemekte, rehberi daha nitelikli olmaya zorlamaktadır. Bu durumda turistler nasıl daha bilgili ve farkında olma boyutunda teknolojiyi kullanıyorsa rehberler de benzer durumda kendilerini rahatlıkla geliştirebilmekte, turlara daha hâkim çıkabilmektedir (Çakmak & Demirkol, 2017). Dinçer ve arkadaşları (2019) yapmış oldukları çalışmada, kişisel blogların turist rehberlerinin bilinirlik sağlaması ve daha fazla kişiye ulaşmaları konusunda oldukça yararlı olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bloglar sayesinde hem turistlerin hem de acentaların dikkatini çeken turist rehberlerinin; ilgili bölgede deneyimledikleri, yerel halk veya yönetimler ile olan ilişkisi, çektiği fotoğraflar ve ziyaret edilen yere olan hakimiyetini anlama noktasında, kişisel prestijinin oluşmasına önemli ölçüde katkıda bulunmaktadır. Bu bloglar ve sosyal medya sayesinde zaman zaman bir turist seyahatini evde planlayabilmekte, bilgisayarından veya cep telefonundan web sitesi aracılığıyla bilgileri gezebilmektedir (Alshatnawi, 2013).

Günümüzde turizm artık güneşlenmenin bir bahanesi olmaktan çıkmakta ve giderek müze ve kalelere yapılan pasif ziyaretlerin dar sınırlarının ötesine geçmektedir. “Ekonomik keşif turizmi” haline gelmektedir (Stipanuk, 1993). Farklı cazibe merkezlerini ziyaret etme ya da sadece farklı müze sergilerini görme arzusu, turist gruplarının tekrar bir araya gelmeyi koordine etmeleri gerektiği anlamına gelmektedir. Turistler oldukça hareketli oldukları için bu durum önemli zorluklar yaratabilir. İşte bu gibi durumlarda mobil telefonlar, bireyler veya alt gruplar arasında arama yapılabilmesi açısından faydalı bir araç haline gelmektedir (Brown & Chalmers, 2003). Ziyaretçiler cep telefonlarına ya da teknolojik aletlerine uygun uygulamaları yükleyerek tur planlarını oluşturabilmekte, bu uygulamalar aracılığı ile yemek yenilecek yöreye özgü tatları ya da alışveriş yapabilecekleri destinasyonları rehberlerin desteği olmadan da seçebilmekte ve kendi tur güzergahlarını oluşturabilmektedir. Buradan hareketle, teknoloji hem rehberlerin işini azaltmakta hem de bir grup ya da rehber olmaksızın ilgili turistlere rehbersiz tur fırsatı da sağlamaktadır (Çakmak & Demirkol, 2017).

Yaygın olarak kullanılan teknolojik gelişmeler; artırılmış gerçeklik, teknolojik cihazlar tarafından üretilen ses, görüntü, animasyon, hologram gibi, akıllı telefon, tablet ve sanal gerçeklik gözlükleri sayesinde bulunduğumuz alanın dışında gerçek zamanlı olarak yeni bir algı ortamı oluşturmaktadır (Bingöl, 2018). Artırılmış gerçekliğin düşük teknoloji versiyonunun uzun süredir piyasada olduğu yerlerden biri de müzelerdir. Müzelerin, izleyicilerin sergileri gezerken yanlarında taşıyabilecekleri sesli kaset tur rehberleri kiralaması oldukça yaygındır. Bu teknoloji oldukça iyi çalışsa da, kullanan pek çok kişi hayal kırıklığına uğramaktadır çünkü müzeye gitmedeki sosyal amaçlarından bazılarını engelliyor gibi görünmektedir (Bederson, 1995). Artırılmış gerçeklik uygulamaları için turist rehberlerinin büyük bir bölümü, turist rehberlerinin anlatmış olduğu bilgileri tamamlayarak işlerini kolaylaştırması, bunun sonucunda da turistlerin kültürel değerleri daha verimli bir şekilde anlamaları sağlanarak memnuniyet düzeylerini artırması sebebiyle olumlu etkileri olabileceğine değinmektedirler (Şalk & Köroğlu, 2020). Özekici & Kızılcık'ın (2022) yapmış olduğu çalışmada, turist rehberlerinin vermiş olduğu hizmette artırılmış gerçeklik teknolojisinin turistler tarafından önemli ölçüde kullanışlı olarak değerlendirildiği ve artırılmış gerçeklik destekli rehberlik uygulamalarının, turu eğlenceli kılarak turist memnuniyetini artıracığı, turist rehberlerinin de vermiş oldukları rehberlik hizmetlerinde artırılmış gerçeklik uygulamalarını kullanma isteklerinin yüksek düzeyde olduğuna ulaşılmıştır.

Turist rehberliğindeki yeni trendlerin çoğunluğu müzelerde rehberlik ile ilgilidir. Rehber ve ziyaretçi arasındaki tek yönlü geleneksel etkileşim, müze rehberliğinin geleceğinde ideal bir yol değildir. Turist rehberi, yorumu ile nesne arasında iyi bir bağlantı kurmalıdır; nesnenin tarihi ile ziyaretçinin bilgisi arasındaki aracıdır (Sotohy, 2020). Yeni trendler ortaya çıkmadan önce



geleneksel olarak müze ziyaretçileri, sergiler arasında yollarını kendi başlarına bulmak veya bir rehber eşliğinde standart bir grup turuna katılmak arasında seçim yapmak zorunda kalıyorlardı (Chou vd., 2005). Günümüzde, müze rehberliğinde yeni bir trend olarak rehberlikte robotların kullanılması ortaya çıkmıştır. Robot rehberler, insan rehberlerle kıyaslanamaz, ancak robotun sağladığı bilgiler, teknoloji sayesinde insanlara ve uzak yerlere ulaşabilir ve bu özellik, insan rehberlere yardımcı olabilir ve turuna dahil olabilir (Sotohy, 2020). Müzede insanlarla etkileşime giren bir robot, sergileri açıklamak, ziyaretçilere rehberlik etmek ve ek bilgiler sunmak için değerli bir uygulamadır. İnteraktif müze rehberi robotlar, sergiler hakkındaki bilgileri otomatik olarak bulabilir ve anında geri getirebilir (Han vd., 2010). Aynı zamanda akıllı tur rehberi sisteminin ortaya çıkması sadece geleneksel tur rehberi hizmetinin eksikliğini gidermekle kalmamakta, aynı zamanda turistlerin kişiselleştirilmiş ihtiyaçlarını da karşılamaktadır (Li vd., 2015). Sanal tur, turistlerin farklı yerleri ziyaret etmeden önce keşfetmelerini sağlar. Bu, konunun 360 derecelik bir görünümünü sağlar. Sanal tur girişten başlar ve yön oklarını göstererek kullanıcıya rehberlik eder. Kullanıcı, sanal sitede gezinerek ziyaretten önce mekânın görselleştirmesini elde edebilmektedir. Bu, turistler için çekici bir özelliktir ve onları mekânı gerçekten ziyaret etmeye teşvik edebilir (Bandara vd., 2013).

Teknoloji bünyesinde oluşan yenilikler sonucunda, günümüzde robot turist rehberleri farklı ülkelerde müze ve sergi salonlarında rehberlik hizmeti vermektedir. Bugün içinde Türkiye'nin de yer aldığı bazı ülkelerde turist rehberliği hizmeti veren mobil rehber, sesli rehber, guide player, etkileşimli multimedya tur rehberi, robot turist rehberi gibi teknolojik rehberler kullanılmaktadır. Ortaya çıkan bu gelişmeler insan-insan ilişkilerinin temel etken olduğu turist rehberliği mesleğine insan-makine ilişkisinin eklenmesine zemin hazırlamıştır (Yıldız, 2018). Turizm sektöründe turistlerle birebir iletişim halinde olan mesleklerin başında turist rehberliği gelmekte ve bu nedenle turist rehberliği mesleği için iletişim özellikle önemli duruma gelmektedir (Arıcı & Pelit, 2021). Robot teknolojisinin kullanılmaya başlanması ile yıllardır devam etmekte olan güven ve iletişime dayalı olan rehber-turist ilişkisinin zarar göreceği ve yerini yapay bir ilişkinin alacağı düşünülmektedir. Öte yandan insan rehberlerin yapabileceği alışılmış olmayan durumlarla karşılaşıldığında kriz yönetimi, karşılıklı anlayış gösterilmesi gereken durumlarda ise karşısındaki insanları anlama ve duruma sadece insanlara özgü olan duygular ile yaklaşma gibi konularda hassasiyet oluşabilecektir (Düzgün, 2022). Robot rehberlerin herkese karşı standart hizmet sunması, iş yükünü hafifletmesi, dil becerisi, zaman tasarrufu sağlaması, sıfır hata yapması, hijyenik olması ve ağır işlerde kullanılması sağladığı avantajlar olarak sıralanırken; memnuniyetsizliğe neden olması, verdiği bilgilerin eksikliği, hizmet kalitesinin düşmesi, iletişim eksikliği, samimiyezsiz bir ortamın oluşması, özel ilgi eksikliği ve yüksek maliyet ise zayıf yönleri olarak belirlenmiştir (Tekeli vd., 2021).

Turist rehberleri, gelişen teknolojiye ve işlerini kolay hale getirmelerine rağmen, robot turist rehberlerini kendisine yardımcı olarak görmekten ziyade rakip olarak görebilmekte ve bu yüzden işini kaybetme kaygısı yaşayabilmektedir. Bunun sonucunda ise iş motivasyonunu dolayısıyla performansını olumsuz yönde etkileyebilir. Turistler açısından değerlendirildiğinde ise turistin ziyaret ettiği ülkede, o ülkenin kültürünü, gelenek göreneklerini bir robottan öğrenmekten o ülkede büyümüş kültüre hâkim yerli bir turist rehberinden öğrenmek isteyebilir (Yıldız, 2019). Turist rehberleri teknolojik uygulamaları turları daha verimli ve keyifli bir hale getirmek amacıyla kullanmaktadırlar. Turist rehberleri, teknolojik uygulamaları tur boyunca karşılaşılabilecekleri olumsuzluklara kısa sürede cevap bulabilecekleri ve turistlerin turlarını kolaylaştırıcı bir araç olarak görmektedirler. Eser vd., (2019) yapmış oldukları çalışmalarında, turist rehberlerinin; sistemleştirilmiş cihaz olarak kabul edilen insani his, duygu, yanıt vermeden uzak, fakat uygun ücreti



ve bireysel gezilerde tercih sebebi olan “audio guide”ları turist rehberliği mesleği karşısında engelleyici bir unsur olarak kabul etmektedirler sonucuna ulaşmışlardır.

Demir & Demir’in (2022) yaptıkları çalışma katılımcıların, dijital teknolojilerin ziyaretçi-dijital rehber etkileşimi ve turist rehberlerinin mesleki kaygılarına ilişkin genel olarak olumsuz tutum ve davranışlar sergilediğini ortaya koymuştur. Katılımcılar, dijital tur rehberi teknoloji ve uygulamalarının insan rehberin yerini alamayacağını ve turun kalitesine olumlu katkı sağlamayacağını düşünmektedir. Çoğu turist rehberi audio guide uygulamalarının müze ve ören yerlerinde kullanımını gereksiz bulmaktadır. Audio guide uygulamalarını, günlük hayat ile bir bağlantı kuramayan programlanmış makineler olarak görmektedirler. Benzer düşünce, turistler açısından kabul edilse dahi, bu cihazların tarihsel ve sade bilgi veren bir uygulama olması, geziler için bir anlam ifade etmediği görülmektedir (Eser vd., 2019).

Turist rehberleri audio guide kullanımına müzelerde, ören ve ziyaret yerlerinde turun gidişatını olumsuz etkileyeceği, sadece anlatım kısmından ibaret olacağı ve turu yetersiz kılacağı gerekçeleriyle tercih etmeyip karşı oldukları bir durum iken, QR kod ve headsetler turist rehberlerinin işlerini kolaylaştırdığı için daha çok tercih edilmektedir (Özalkan, 2022). Eser vd., 2019 yılında yapmış oldukları çalışmada, turist rehberleri tarafından bilhassa fazla turist sayısı olan turlarda headset sistemini faydalı bularak kullanımının işleyişi kolaylaştıracağı, turistlere rahat ve keyifli bir tur imkânı sağladığı, turlarda sıklıkla tercih edilmesi gerektiği, yapılan görüşmeler sonucunda ortaya çıkmıştır. Turlarda gidilecek destinasyon için yararlanılan navigasyon, çoklu iletişim siteleri, anında bilgiye ulaştıran siteler gibi önemli teknolojik gelişmeler rehberlere önemli kolaylıklar sağlayan gelişmelerdir. Turun ilerleyişi ve turist rehberlerinin görüşüne göre zaman, emek ve maddi yönden pozitif katkıları olduğu düşünüldüğünden rehberlerin teknoloji kullanımına uyum sağladıkları görülmektedir (Düzgün, 2022).

3. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleğine yansımalarının ele alınmasıdır. Bu kapsamda, çalışmada literatürde turist rehberliği alanında teknoloji ile ilgili yapılan çalışmalar incelenmiştir.

Teknolojik gelişmelerin insanların hayatlarına yansımaları her geçen gün artmaya devam etmekte (Timur & Köz, 2022) olup, turizm sektörünü doğrudan etkilemektedir. Turizm sektörünün içerisinde önemli bir konumda olan turist rehberleri de teknolojik gelişmelerden yoğun bir şekilde faydalanmakta olup, bu gelişen ve değişen teknolojiye uyum sağlaması gerekmektedir. Teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleğine avantajları olduğu kadar birtakım dezavantajları da olabilmektedir. Turist rehberlerinin teknolojik gelişmelere adapte olamaması meslekte zorlanmalarına neden olabilecektir. Diğer meslektaşlarıyla rekabette arka planda kalması söz konusu olabilmektedir. Turist rehberlerinin yararlandıkları kaynakların yer kaplamaması, navigasyon aracılığıyla yön konusunda yaşanan sorunların çözülmesi gibi hususlar teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleğine yönelik avantajlar arasında yer almaktadır (Çakmak & Demirkol, 2017). Buradan hareketle, bu çalışmanın yapılmasının da turist rehberliği mesleğine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Konu ile ilgili literatür incelemesi yapıldığında, teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleği üzerindeki etkilerini araştıran sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Bu doğrultuda, bu çalışmanın yapılmasının ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.



Sonuç ve Öneriler

Turist rehberi, turistlere seçtikleri dilde rehberlik eden ve bir bölgenin kültürel, doğal mirasını yorumlayan, genellikle ilgili makam tarafından verilen ve/veya ziyaret edilen bölgeye özgü bir yeterliliğe sahip kişidir (World Federation of Tourist Guide Association, 2024). Turistlerin tur için gittiği destinasyonlarda onları bilgilendiren, deneyimlerini etkileyen kişiler de yine turist rehberleridir (Çokal, 2023). Turist rehberleri, kişisel gelişimleri, mesleki bilgileri, yaşanmış olaylardan edindikleri tecrübeleri, belirli destinasyonda uzmanlaşmaları ve bu uzmanlaşma sonucu elde ettikleri donanımla, bilgilerini turistlere aktarmakla sorumludur (Mazan & Özdemir, 2020). Bu nedenle turist rehberleri kendilerini geliştirmeli ve kariyerlerini etkileyen yeni trendlere uyum sağlamalıdır (Sotohy, 2020). Buradan hareketle, bu çalışmada teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleğine etkileri literatür taraması yöntemiyle incelenmiştir.

Gelişen ve teknolojiye uyum sağlayan dünyada geleneksel durumlar neredeyse ortadan kalkmaktadır. Teknolojik gelişmelerin etkisi olarak kişiler hayatlarının her anında artık internet ve teknolojik cihazları devamlı şekilde kullanmaya başlamıştır. Turizmin sektörünün alt meslek dallarından olan turist rehberliği mesleği de teknoloji alanında yaşanan gelişmelerden üstüne düşeni almaktadır (Yıldız, 2019). Turistler; ziyaret edecekleri destinasyonu, destinasyona nasıl gideceğini ve destinasyona gittiğinde neler yapabileceğini, neler yiyebileceğini tamamen teknolojik uygulamalardan öğrenmekte, daha önce ziyaret eden turistlerin tecrübelerini, kişisel düşüncelerini dikkate alarak katılacağı tur için karar vermekte ve katıldığı turlar ile ilgili deneyimlerini ilgili sitelerden paylaşmaktadır (Aydınbaş, 2023). Seyahatten konaklamaya, turizm endüstrisinin tüm alt sektörlerinde yoğun teknolojik yatırımlar kendilerini gösterirken, turizmin önemli bir ayağı olan turist rehberliği mesleği de teknolojik gelişmelerden günümüzde yoğun olarak faydalanmakta olan bir meslek grubunu teşkil etmektedir (Çakmak & Demirkol, 2017). Turistin katıldığı turda, beklenti ve isteklerinin yeterince karşılanması turist memnuniyeti sağlamaktadır. Bazen turistler araştırdıkları bilgiler, edindikleri tecrübeler sonucunda ziyaret edeceği yere karar vermekte ve beklentileri bu yönde olabilmektedir (Çokal, 2023).

Yeni trendlerin başında gelen teknoloji ise, zaman zaman turist rehberlerini olumsuzluğa düşürse de genelde turist rehberleri teknolojiyi faydalı bularak kullanmaktadırlar. Turist rehberlerinin teknolojiyi kullanım alanlarının tur öncesi, tur esnası ve tur sonrası olarak tespit edildiği çalışmalarda (Brown & Chalmers, 2003; Çakmak & Demirkol, 2017; Eser vd., 2019; Şalk & Köroğlu, 2020; Düzgün, 2022) ortaya çıkan bulgulara göre, teknolojik aletler (GPS, headset vs.) turun gidişatına olumlu yönde etki etmekte, online platformlar ise turist rehberlerinin tanınabilirliği ve tercih edilmesine katkı sağlamaktadır.

Sonuç olarak yapılan çalışmalar incelendiğinde, turist rehberlerinin tur öncesi kullandıkları teknolojik gelişmelere bakıldığında haritayı; gidilecek yerin konumunu, çevresinde olabilecek işletmelere aşina olmak için kullanmış olabilecekleri, sosyal medya ve çoklu etkileşim sağlayan uygulamaları ise; destinasyon çekiciliğinin nasıl ele alındığı, paylaşımlarının nasıl yapıldığı, turistler içinse nerede ne ünlü ya da nerede fotoğraf çekilebilirim gibi sorulara yanıt aramak için, aynı zamanda yapılan yorum, paylaşılan görüşler ile birlikte tura gelmeden sosyalleşme, arkadaşlık ilişkisi kurulması için kullanıldığı düşünülmektedir. Tur esnasında kullanılan headset, navigasyon, tablet, akıllı telefon, elektronik kitap, toprak bilgi sistemleri, etkileşimli inceleme uygulamaları, arkeolojik kazı ve eşleme oyunu, çoklu iletişim sağlayan uygulamalar, bilgi araştırma siteleri ve çevrimiçi dokümanlar tur esnasında anlatımı ve iletişimi güçlendirmektedir. Aynı şekilde müzelerde katmanlı hologram uygulamalarının kullanılması, artırılmış / sanal gerçeklik kullanılması belirli bir alanda yapılacak anlatıma derinlik katarak, görselleştirerek, zihinde canlandırarak anlatımı



zenginleştirmektedir. Tur sonrasında turun travelbloglar, sosyal medya aracılığıyla paylaşılması hem destinasyon hem turist rehberi hakkında yorum yapılması yine destinasyon bilinirliğine ve turist rehberinin tanınmasına katkı sağlayabilir.

Kullanılan sosyal medya, çoklu etkileşim sağlayan araçlar ve travelblogların zaman zaman olumsuz etkilerinin olduğu da bilinmektedir. Turist memnun kaldığı unsurları paylaştığı gibi memnun kalmadıklarını, destinasyonun olumsuz yanlarını, turist rehberiyle ilgili olumsuz düşüncelerini direkt paylaşarak hem destinasyona hem de turist rehberine gelecek turlar için olumsuz bir referans olabilir. Benzer şekilde müze ve ören yerlerinde kullanılan sesli cihazlar, audio guide, sanal asistan, robot rehber gibi teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleği için bir tehdit oluşturmaktadır. Ancak her ne kadar audio guide, robot rehberler kullanılmaya başlansa da tamamen insanların yerini alması söz konusu değildir. Turist rehberleri de mevcut teknolojilerin ancak destekleyici olabileceğini düşüncesindedir (Karamustafa & Kılıçhan, 2024). Covid-19 pandemisinden sonra, özellikle turist rehberliği mesleğinde yaygınlaşan sanal müze, dijital sesli rehberlik, çevrimiçi sanal tur rehberliği ve dijital platformlar aracılığıyla rehber bulma gibi uygulamalar göz önüne alındığında yeni yaklaşımların rehberlik mesleğini ve eğitimini yakından etkileyeceği literatürde yapılan çalışmalarla da desteklenmektedir (Kavak & Emir, 2023).

Turist rehberlerinin teknolojiye bakış açılarını değerlendirmek amacıyla yapılan bu araştırmada literatür tarama tekniği kullanılmıştır. Gelecekte bu konuyla ilgili çalışma yapacak araştırmacılar, turist rehberlerinin teknolojiye bakış açılarını uygulamalı bir şekilde (nitel/nicel/karma yöntem) ele alabilirler. Turist rehberi adaylarının teknolojideki değişimlerin mesleğe olan bakış açılarında ve bu durumun mesleği yapıp yapmayacaklarında etkili olup olmadığı ele alınabilir. Ayrıca, turizm işletmelerinin (otel işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri, rekreasyon işletmeleri vb.) teknolojiye olan bakış açıları da ele alınabilir.

Kaynakça

- Alshattawi, S. (2013). Building mobile tourist guide applications using different development mobile platforms. *Faculty of Information Technology and Computer Science*. 54, 13-22.
- Al-Wazzan, A., Al-Farhan, R., Al-Ali, F. & El-Abd, M. (2016). Tour-guide robot. *International Conference on Industrial Informatics and Computer Systems*
- Bahar, M., Yüzbaşıoğlu, N. & Topsakal, Y. (2019). Akıllı turizm ve süper akıllı turist kavramları ışığında geleceğin turizm rehberliğine bakış. *Journal of Travel and Tourism Research*, 14(14), 72-93.
- Bederson, B. (1995). Audio augmented reality: A prototype automated tour. *Advancing Computing as a Science & Profession*, 210- 211.
- Bingöl, B. (2018). Yeni bir yaşam biçimi: Artırılmış gerçeklik (AG). *Etkileşim*. 1, 44-55.
- Chou, C.S., Hsieh, W.T., Gandon, F. L. & Sadeh, M. (2005). Semantic web technologies for context-aware museum tour guide applications. *9th IEEE International Conference on Advanced Information Networking and Applications*, pp.1-7. Taiwan.
- Çakmak, T. F. & Demirkol Ş. (2017). Teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleğine etkileri üzerine bir swot analizi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(7), 221-235.
- Çokal, Z. (2019). Turist rehberlerinin performansına ve etik davranışına yönelik turist algısının incelenmesi. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(4), 1143-1168.



- Cömert, I. T. & Kayıran, S. M. (2010). Çocuk ve ergenlerde teknoloji kullanımı. *Çocuk Dergisi*, 10(4), 166-170.
- Demir, Ş. & Demir, M. (2022). Evaluation of digital tour guide technology and applications by professional tourist guides. *Proceedings of The 13th International Scientific and Practical Conference Scientific Research*. 135, 51-61.
- Demirezen, B. (2019). Artırılmış gerçeklik ve sanal gerçeklik teknolojisinin turizm sektöründe kullanılabilirliği üzerine bir literatür taraması. *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 1-26.
- Dinçer, M. Z., Çakmak, T. F. & Aydoğan Çifçi, M. (2019). Turizm endüstrisinde blogların gücü ve turist rehberleri açısından bir değerlendirme. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 34-46.
- Dülgeroğlu, O. (2021). Turizmde Dijitalleşme: Akıllı Turizm Uygulamaları, Dijital Turizm ve Turizm 4.0. *Turizm ve İşletmecilik Dergisi*, 2(1), 1-15.
- Düzgün, E. (2022). Turist rehberlerinin dijital turizmdeki gelişmelere bakışı. *Turizm Akademik Dergisi*, 9(1), 193-208.
- Ercan, F. (2022). Teknolojinin turist rehberliği üzerine etkilerini konu alan ulusal makalelerin meta-sentez tekniği ile incelenmesi. *Turizm Akademik Dergisi*, 9(1), 137-155.
- Eser, S. A., Çakıcı, S., Babat, D., & Kızılırmak, İ. (2019). Turlarda teknoloji kullanımı: Turist rehberleri gözüyle bir değerlendirme. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(41), 465-480.
- Gökdemir, S. & Göç, A. C. (2021). Türkiye’de turist rehberliği alanında yapılan teknoloji konulu çalışmaların bibliyometrik analiz ile belirlenmesi. *Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 35-49.
- Gökdemir, S., & Tok, P. (2022). Turist rehberlerinin sosyal medyayı kullanım amaçlarının belirlenmesi. *Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1-2), 21-34.
- Han, B. O., Ho, Y., Cho, K., Hyun, S. & Yang, A. (2010). Museum tour guide robot with augmented reality. *Korea Advanced Institute of Science of Technology*, 223-229.
- Harpe, M. & Sevenhuysen K. (2020). New technologies in the field of tourist guiding: Threat or tool? *Journal of Tourismology*, 6(1), 13-33.
- Kara, D., Kurt Yılmaz, B. & Güler, M. E. (2022). Turist rehberlerinin teknoloji kullanımına yönelik algıların belirlenmesi üzerine nitel bir araştırma. *Journal of Yasar University*, 17(66), 517-537.
- Karamustafa, K. & Kılıçhan, B. (2024). Bilgi-iletişim ve yapay zekâ teknolojileri turist rehberliği mesleğinin geleceği için fırsat mı yoksa tehdit mi?. *Journal of Gastronomy, Hospitality and Travel*, 7(2), 634-645.
- Kavak, M. & Emir, O. (2023). Turist rehberliği alanındaki ön lisans, lisans ve lisansüstü programların müfredatının teknoloji ve dijitalleşme açısından incelenmesi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 11(4), 3055-3076.
- Kenteris, M., Gavalas, D. & Economou, D. (2009). An innovative mobile electronic tourist guide application. *Personal and Ubiquitous Computing*, 13(2), 103-118.



- Kırcı Tekeli, E., Kemer, E. & Kasap G. (2021). Turist rehberleri robot rehberler hakkında ne düşünüyor? Fenomenolojik bir araştırma. *Turist Rehberliği Nitel Araştırmalar Dergisi*, 2(2), 107-129.
- Koc, E. & Yazıcı Ayyıldız, A. (2021). An overview of tourism and hospitality scales: Discussion and recommendations. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 5(5), 927-949.
- Li, S., Li, X., Yanching, D., Bai, X. & Yun, X. (2015). Development and application of intelligent tour guide system in mobile terminal. *Seventh International Conference on Measuring Technology and Mechatronics Automation*, 383-387.
- Milliyet Gazetesi (2020. Mayıs 13). İnterneti Kim Buldu? İnternet İlk Olarak Ne Zaman, Nasıl İcat Edilmiştir? İnternetin Tarihçesi. *Milliyet Gazetesi*. <https://www.milliyet.com.tr/teknoloji/interneti-kim-buldu-internet-ilk-olarak-ne-zaman-nasil-icat-edilmistir-internetin-tarihcesi-6211755>
- Mutlu Öztürk, H. (2020). Teknolojik gelişmeler ve gastronomi alanına yansımaları: gastronomi 4.0. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 222-239.
- Özalkan, S., Özkurt, D. Ş. & Yazıcı Ayyıldız, A. (2022). Turist rehberleri bakış açısıyla dijitalleşme ve robot rehberler. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 10(2), 1415-1435.
- Özekici, Y. K. & Kızılcık, O. (2022). Turistlerin artırılmış gerçekliğe dayalı tur rehberi uygulamalarını kabul etme eğilimlerinin incelenmesi üzerine bir araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 10(2), 979-998.
- Özen, A. (2018). Çok dilli Kapadokya mobil turist rehberliği bilgi sistemi önerisi. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi*. 1, 117-140.
- Pelit, E. & Arıcı, S. (2021). İletişim temalı turist rehberliği çalışmalarının bibliyometrik analizi. *Turist Rehberliği Dergisi*, 4(2), 80-105.
- Poon, A. (1988). Tourism and information technologies. *Annals of Tourism Research*, 15, 531-549.
- Sotohy, H. T. (2020). New trends in tour guiding, The guide faces technology 'Applied study to selected sites in Egypt'. *International Journal of Tourism and Hospitality Management*, 3(2), 192-206.
- Stipanuk, D. (1993). Tourism and technology interactions and implications. *Tourism Management*, 14(4), 267-278.
- Şalk, M. & Köroğlu, Ö. (2020). Turist rehberlerinin artırılmış gerçeklik uygulamalarına yönelik algılarının belirlenmesi. *Journal of Yasar University*, 15(58), 313-328.
- Wijesuriya, M. U. E., Mendis, S.U., Bandara, B. E. S., Mahawattage, K. P., Walgampaya, N. & Silva, D. (2013). Interactive mobile based tour guide. *Research Symposium on Engineering Advancements*, 53-56.
- World Federation of Tourist Guide Association (2023). *What is a tourist guide?* <https://wftga.org/about/>, (Erişim Tarihi: 20.11.2024).
- Türk Dil Kurumu (2024). *Teknoloji*. <https://sozluk.gov.tr/>
- Timur, B. & Köz, E. N. (2022). Turizmde sanal gerçeklik ve artırılmış gerçeklik çalışmaları üzerine sistematik bir literatür taraması. *Turizm Akademik Dergisi*, 9(1), 233-251.



- Yıldız, S. (2018). Profesyonel turist rehberlerinin teknolojik rehber algısını belirlemeye yönelik bir araştırma: İstanbul örneği. *Journal of Social And Humanities Sciences Research*, 5(31), 4686-4697.
- Yıldız, S. (2019). Turist rehberliği mesleğinde robot rehberlerin yükseliği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 10(23), 164-177.

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Turist Rehberliği Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir. Yazarlar etik kurul izni gerektiren çalışmalarda, izinle ilgili bilgileri (kurul adı, tarih ve sayı no) yöntem bölümünde ve ayrıca burada belirtmişlerdir.

ARAŞTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

1. yazar katkı oranı : %25
2. yazar katkı oranı : %25
3. yazar katkı oranı : %25
4. yazar katkı oranı : %25